

Direitos e Deveres dos Pacientes e Familiares

Baseado em Modelo Assistencial Eficaz

Hospital Nossa Senhora das Dores – Itabira/MG

Hospital Nossa Senhora das Dores

No **Hospital Nossa Senhora das Dores (HNSD)**, o cuidado em saúde é **centrado no paciente,** considerado de forma integral, com respeito às suas necessidades, valores e contexto social. A atuação do hospital prioriza a **segurança, a dignidade e a excelência assistencial,** com foco no fortalecimento do HNSD como referência e na amplia-

pesquisa e inovação.

O Manual de Direitos e Deveres dos Pacientes e Familiares orienta um **relacionamento ético e transparente** entre o hospital, pacientes e acompanhantes, estabelecendo diretrizes para um atendimento **seguro, digno e de qualidade,** baseado na **colaboração e na corresponsabilidade** no cuidado.

Conheça nossa missão, visão e valores:

Missão:
Promover, com excelência, a assistência integral à saúde, pautada nos princípios da filantropia.

Visão:
Tornar-se referência macrorregional em saúde, ampliando a oferta de serviços de alta complexidade, ensino, pesquisa e inovação.

Valores:
Espírito Cristão. Acolhimento e empatia. Segurança e Qualidade. Sustentabilidade Financeira, Ambiental e Social. Ética e Integridade. Profissionalismo e Protagonismo. Inovação

HNSD · 1859 · Hospital Nossa Senhora das Dores



DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES E FAMILIARES

Todo paciente e seus familiares têm direito a:

1. Centralidade no Paciente

Diretriz: O cuidado é centrado no paciente, considerando-o protagonista de sua jornada assistencial, respeitando sua dignidade, valores, crenças, preferências e necessidades.

Todo paciente e seus familiares têm direito a:

Participar ativamente das decisões relacionadas ao seu cuidado, podendo consentir ou recusar procedimentos de forma livre conforme a legislação vigente.

Receber informações claras, completas e acessíveis sobre diagnóstico, exames, tratamentos, riscos, benefícios e alternativas, considerando eventuais vulnerabilidades do paciente. Incluem-se orientações sobre promoção da saúde e prevenção de doenças, de acordo

e suas necessidades individuais e coletivas, por meio de canais de comunicação adequados.



Receber acolhimento adequado desde a entrada na instituição, considerando limitações de compreensão, baixa escolaridade, idade avançada ou contexto social e territorial, ao longo de toda a jornada assistencial.

Receber cuidados compatíveis com sua condição clínica e grau de complexidade, com acesso a atendimento multiprofissional e cuidado integrado entre diferentes especialidades e/ou setores, assegurando qualidade, segurança e equidade na assistência.

Ter acesso a informações claras, compreensíveis e acessíveis, por meio de canais de comunicação adequados.

Todo paciente e seus familiares têm o dever de:

Fornecer informações verdadeiras e completas sobre seu histórico de saúde, alergias, medicações em uso, procedimentos, atendimentos prévios, exames realizados, doenças e sintomas.

Expressar dúvidas, necessidades e expectativas de forma clara e confirmar o entendimento das ações que estão sendo propostas ou executadas.

Respeitar os direitos e as diversidades dos profissionais, pacientes, visitantes e demais usuários, bem como as normas internas da instituição.

Comunicar mudanças inesperadas, intercorrências e dificuldades no seguimento do tratamento, bem como seu estado de saúde atual, aos profissionais responsáveis pelo cuidado.

Buscar informações confiáveis fornecidas pela instituição e utilizá-las de forma responsável.

Seguir as orientações recebidas sobre prevenção, promoção da saúde e uso adequado dos serviços.

2. Integralidade

Diretriz: O cuidado deve abranger o paciente em todas as suas dimensões física, emocional, social, cultural e espiritual de forma integrada.

Todo paciente e seus familiares têm direito a:

Ter garantido o atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 anos, assegurando preferência aos idosos com 80 anos ou mais em relação aos demais, às gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA), respeitada a classificação de risco e os casos de urgência e emergência, em conformidade com a legislação vigente.

Ser atendido sem distinção de raça, cor, sexo, identidade de gênero, orientação sexual, religião, condição socioeconômica, deficiência ou vínculo assistencial, sem qualquer forma de preconceito, respeitando sua individualidade, podendo aceitar ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa.

Ser informado sobre fluxos de atendimento, tempo de espera, agendamentos, especialidades, preparo para exames, cobertura e convênios.

Ter acesso a canais de comunicação para orientação e esclarecimento de dúvidas.

Receber atendimento em tempo oportuno, com organização adequada de leitos, agendas e serviços.

Todo paciente e seus familiares têm o dever de:

Respeitar os critérios de priorização e classificação de risco estabelecidos pela instituição, compreendendo que o atendimento prioritário é destinado a públicos específicos conforme a legislação vigente e a condição clínica apresentada.

Tratar com respeito e sem discriminação todos os profissionais, pacientes, familiares, acompanhantes e demais usuários, reconhecendo e respeitando a diversidade



de raça, cor, sexo, identidade de gênero, orientação sexual, religião, condição socioeconômica, deficiência ou vínculo assistencial.

Comunicar à equipe de saúde suas necessidades, preferências, crenças e eventuais recusas quanto à assistência moral, psicológica, social ou religiosa, de forma clara e respeitosa, permitindo a adequação do cuidado.

3. Coordenação do Cuidado

Diretriz: A jornada abrange desde a percepção de sintomas até o término do acompanhamento, passando pelas fases de busca por atendimento ou agendamento, acolhimento, atendimento e continuidade do cuidado. Essa abordagem visa fortalecer a visão sistêmica, o cuidado integrado, continuado e a segurança em cada ponto de contato, contribuindo para a melhor

experiência do paciente e a redução de riscos.

Todo paciente e seus familiares têm direito a:

Ter o cuidado coordenado entre os diferentes profissionais, serviços, níveis de atenção e pontos da rede assistencial, assegurando continuidade, integração e coerência das condutas ao longo da jornada do cuidado.

Receber assistência articulada entre os setores internos da instituição e, quando necessário, com outros serviços de saúde, de forma a reduzir riscos, duplicidade de procedimentos e falhas

Ter assegurada a transmissão adequada, segura e oportuna das informações assistenciais nas transições de cuidado, como transferências internas, encaminhamentos externos, exames, altas e retornos.

Vivenciar um processo de cuidado organizado, previsível e orientado, com fluxos definidos que promovam segurança, resolutividade e melhor experiência durante todas as etapas do atendi-

Todo paciente e seus familiares têm o dever de:

Colaborar com os fluxos assistenciais estabelecidos pela instituição, respeitando as orientações relacionadas a encaminhamentos, transferências, retornos e continuidade do acompanhamento.

Informar à equipe de saúde sobre atendimentos simultâneos ou prévios realizados em outros pontos da rede, favorecendo a integração das informações e a segurança do cuidado.

4. Atendimento e diagnóstico

Diretriz: O atendimento e o

diagnóstico devem ser realizados de forma segura, integral e baseada em evidências científicas, considerando as necessidades individuais do paciente, a identificação e mitigação de riscos as-

efetiva e a tomada de decisão clínica qualificada, garantindo a segurança do cuidado e a efetividade das condutas diagnósticas e terapêuticas.

Todo paciente e seus familiares têm direito a:

Ser avaliado de forma integral, considerando suas necessidades, expectativas, histórico, riscos e condição clínica.

Receber atendimento baseado em evidências científicas e boas práticas assistenciais.

Ter seus riscos assistenciais dos pacientes identificados e prevenidos para redução da probabilidade de incidentes.

Ser ouvido, com utilização de comunicação adequada e escuta ativa.

Receber indicação adequada de exames e tratamentos.

Avaliação de sinais de instabilidade ou evolução clínica desfavorável e cumpre protocolo de atendimento.

Todo paciente e seus familiares têm o dever de:

Colaborar com a equipe multiprofissional durante avaliações e exames.

Seguir orientações relacionadas à segurança do cuidado.

Comunicar sinais de agravamento, desconforto ou dúvidas durante o atendimento.

5.Tratamento e procedimento

Diretriz: O tratamento e os procedimentos devem ser

executados conforme indicação clínica definida, com segurança técnica, padronização assistencial e respeito à autonomia do paciente, assegurando a correta aplicação das condutas tera-

riscos relacionados à sua execução.

Todo paciente e seus familiares têm direito a:

Receber tratamento conforme protocolos institucionais baseados em evidência científica.

Participar das decisões sobre sua proposta terapêutica, juntamente com seus familiares ou acompanhantes, quando aplicável.

Receber orientações claras e individualizadas sobre o plano terapêutico.

Ter um plano de cuidado interdisciplinar adequado ao seu grau de complexidade.

Ser informado e consentir previamente sobre procedimentos de risco, invasivos ou anestésicos.

Ter acompanhamento e monitoramento dos resultados clínicos.

Todo paciente e seus familiares têm o dever de:

Seguir corretamente o plano terapêutico e as orientações recebidas.

Informar dificuldades na adesão ao tratamento.

Assinar termos de consentimento após esclarecimento adequado.



Cooperar com a equipe durante procedimentos e tratamentos.

Respeitar as orientações de alta e continuidade do cuidado.

6.Continuidade do cuidado

Diretriz: O cuidado deve ser mantido de forma segura, integrada e articulada ao longo de toda a jornada assistencial e após a alta, promovendo a coordenação do cuidado com a Rede de

Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e operadoras de planos de saúde, quando aplicável, visando a um desfecho clínico seguro, efetivo e de qualidade.

Todo paciente e seus familiares têm direito a:

Receber orientações claras, completas e compreensíveis no momento da alta, transferência ou encaminhamento, considerando sua realidade social, territorial e de acesso aos serviços de saúde, especialmente para pacientes residentes em áreas rurais ou com dificuldade de retorno, assegurando a continuidade, a coordenação e a integração do cuidado com as Unidades Básicas de Saúde (UBS), CAPS e demais serviços da Rede de Atenção à Saúde e/ou plano de saúde.

Indicar familiar ou acompanhante como parceiro no cuidado, participando das decisões e do preparo para a continuidade do tratamento, garantindo que este receba, durante a prestação da assistência, informações, orientações e ações de educação em saúde necessárias à continuidade do cuidado, inclusive quanto ao

seguimento em UBS, CAPS ou serviços indicados pelo plano de saúde, preparando-o para o período pós-alta hospitalar ou para o seguimento terapêutico de forma segura, integrada e compartilhada.

Ser informado, orientado e, quando necessário, treinado para a condução do seu autocuidado, recebendoinstruções médicas claras, legíveis e compreensíveis sobre o tratamento e sua continui-

na recuperação, reabilitação e prevenção de sequelas ou complicações, bem como receber orientações específicas para o cuidado no domicílio e para o acompanhamento nos serviços de atenção básica, saúde mental (CAPS) e/ou rede suplementar, assegurando a segurança e a continuidade do cuidado.

Todo paciente e seus familiares têm o dever de:

Cumprir as orientações específicas relacionadas à preparação, realização e cuidados posteriores aos tratamentos e procedimentos indicados.

Informar à equipe de saúde qualquer condição, sintoma, reação adversa ou intercorrência ocorrida durante ou após a realização do tratamento ou procedimento.

Autorizar formalmente os procedimentos indicados por meio do consentimento esclarecido, quando exigido, após receber as informações necessárias.

Cooperar com a equipe assistencial durante a execução dos tratamentos e procedimentos, respeitando orientações técnicas e de segurança.

Comunicar dificuldades que possam comprometer a realização adequada do tratamento ou procedimento proposto.

Seguir as orientações assistenciais acordadas com a equipe de saúde, colaborando com o plano terapêutico proposto e com as orientações fornecidas no plano de alta, incluindo o acompanhamento na UBS, CAPS ou serviços indicados pelo plano de saúde, assumindo, de forma consciente e esclarecida, a responsabilidade por eventuais recusas de tratamento, de modo a favorecer a segurança, a continuidade e a efetividade do cuidado.

Respeitar a proibição de fumar nas dependências do hospital, em conformidade com a legislação vigente, contribuindo para a promoção da saúde, a segurança, o bem-estar coletivo e a qualidade do ambiente assistencial.

Utilizar apenas medicações prescritas pela instituição durante a internação e comunicar à equipe de saúde quaisquer dificuldades no seguimento do tratamento após a alta, inclusive no acesso a medicamentos, consultas ou serviços na rede básica, CAPS ou plano de saúde.

7.Segurança

Diretriz: O tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis de saúde deve ocorrer de forma lícita, ética, segura e confidencial, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), assegurando a proteção da privacidade, o sigilo das informações assistenciais e o uso dos dados exclusivamente para finalidades relacionadas ao cuidado, à gestão assistencial e ao cumprimento de obrigações legais.

Todo paciente e seus familiares têm direito a:

Ter suas informações assistenciais registradas, armazenadas, acessadas e

compartilhadas de forma segura, ética e confidencial, exclusivamente entre profissionais diretamente envolvidos no cuidado, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), garantindo a proteção dos dados pessoais e sensíveis de saúde.

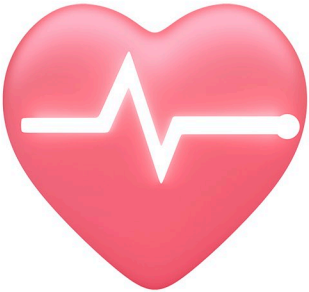
Ter o prontuário elaborado de forma legível, completa, organizada e protegida, com controle de acesso, rastreabilidade e sigilo das informações, assegurando a continuidade e a qualidade da assistência, bem como a preservação da privacidade e da confidencialidade dos dados pessoais.

Ser informado sobre direitos institucionais, formas de contato com o relacionamento com o cliente, canais para dúvidas ou reclamações e denúncias.

Todo paciente e seus familiares têm o dever de:

Apresentar documentos, encaminhamentos e exames de forma correta, verdadeira e atualizada, compreendendo que o fornecimento adequado dessas informações é necessário para a prestação do cuidado em saúde e para o tratamento legítimo dos dados pessoais e sensíveis, conforme previsto em lei.

Cumprir as exigências relacionadas a convênios, autorizações e processos administrativos, fornecendo as informações necessárias para viabilizar o atendimento, cientes de que



utilizados exclusivamente para finalidades assistenciais, administrativas e legais, respeitando os princípios da segurança, finalidade, necessidade e confidencialidade estabelecidos pela LGPD.

Não portar ou utilizar nas dependências do hospital armas de qualquer natureza, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas ou quaisquer substâncias proibidas, preservando a segurança, a ordem, a integridade das pessoas e o adequado funcionamento da instituição.

Respeitar a privacidade e a confidencialidade dos demais pacientes, abstendo-se de divulgar informações, imagens, fotografias, filmagens ou gravações sem a devida autorização,bem como colaborar para o controle ruídos e não utilizar telefones celulares ou dispositivos eletrônicos nas áreas restritas, conforme sinalização institucional, a fim de evitar interferências em equipamentos médicos e preservar a segurança, o respeito e o adequado fun-

assistencial.

Visitantes e acompanhantes devem receber e utilizar, de forma visível, a identificação institucional durante todo o período de permanência na instituição, contribuindo para a segurança e o controle do ambiente assistencial.

Durante a permanência na instituição, utilizar exclusivamente as medicações prescritas e administradas pelo hospital, abstendo-se do uso de medicamentos externos sem conhecimento e

equipe assistencial, contribuindo para a segurança, a efetividade e a continuidade do cuidado.

8. Eficiência

Diretriz: O cuidado deve utilizar recursos de forma racional, responsável e baseada em boas práticas.

Todo paciente e seus familiares têm direito a:

Receber assistência adequada, segura e baseada em boas práticas, sem a realização de procedimentos desnecessários, respeitando os princípios da eficiência, da segurança e da centralidade no paciente.

Ter acesso às contas detalhadas referentes às despesas do seu tratamento, incluindo exames, medicações, taxas hospitalares e demais procedimentos realizados, de forma clara e

mentos de regime particular os atendimentos ambulatorial e/ou internação, as informações serão disponibilizadas pela própria instituição. Quando o atendimento ou a internação forem financiados por convênios, as informações deverão ser obtidas diretamente junto à respectiva operadora, garantindo o di-

parência do processo assistencial.

Todo paciente e seus familiares têm o dever de:

Não manusear qualquer equipamento utilizado no auxílio à assistência, bem como utilizar os recursos de forma consciente e cumprir orientações de segurança estabelecidas pela instituição.

Zelar pelo patrimônio do hospital, preservando equipamentos, mobiliários e ambientes, utilizar de forma adequada os serviços disponibilizados e contribuir para a manutenção de um ambiente assistencial ético, seguro, organizado e colaborativo, favorecendo a

qualidade e a eficiência da assistência.

Honrar os compromissos financeiros assumidos com a instituição, quando aplicável, em conformidade com as condições previamente estabelecidas e com as normas vigentes.

9. Equidade

Diretriz: O cuidado deve ser justo, inclusivo e adaptado às necessidades específicas de cada paciente, considerando vulnerabilidades.

Ser identificado e chamado pelo seu nome e/ou nome social, conforme sua preferência, não sendo tratado ou identificado por números, códigos, nome da doença ou quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou discriminatórias.

Receber visitas em horários previamente estabelecidos, conforme as normas e regulamentos institucionais, sendo devidamente informado em caso de restrições por indicação clínica. Assegura-se às crianças e aos adolescentes o direito à visi-

ternados, em conformidade com a Lei nº 14.950, de 2024.

Ter assegurada a observância da Lei nº 9.434/1997, que dispõe sobre a Política Nacional de Transplantes de Tecidos, Órgãos e Partes do Corpo Humano, garantindo o respeito à dignidade e aos

ve após o óbito.Os familiares ou responsáveis legais deverão ser comunicados imediatamente após a constatação do óbito, sendo vedada a retirada de órgãos, tecidos ou partes do corpo sem a devida autorização legal, em conformidade com a legislação vigente, risco epidemiológico ou segurança assistencial

Ser previamente informado,

de forma clara, completa e acessível, e ter assegurado o direito de consentir ou recusar, de maneira livre, voluntária e esclarecida, quando o tratamento proposto for total ou parcialmente expe-

colos de pesquisa, em conformidade com os princípios éticos e a legislação vigente.

Ter direito a acompanhante, conforme legislação vigente e/ou regra interna:

Adolescentes (12 a 18 anos)
Direito ao atendimento sem acompanhante, quando demonstrada capacidade de compreensão e autonomia, compreensão e autonomia, com garantia de individualidade, confidencialidade e

ticos e terapêuticos.

Em situações de risco ou procedimentos de maior complexidade, é obrigatória a participação e o consentimento dos pais ou responsáveis legais, com quebra de sigilo previamente informada e justificada ao paciente.

Crianças e adolescentes
Reconhecimento do representante legal como defensor dos interesses do paciente, com participação nas decisões diagnósticas, terapêuticas e anestésicas.

Direito ao acesso integral às informações, salvo determinação judicial em contrário.

Registro dos acompanhantes do menor no prontuário.



Gestantes
Direito à presença de cônjuge, companheiro ou acompanhante de sua escolha durante exames e consultas de pré-natal, bem como no trabalho de parto e pós-parto imediato, assegurando apoio contínuo.

Recém-nascidos
Direito à permanência com a mãe logo após o nascimento, salvo necessidade de cuidados especiais.

Garantia do aleitamento materno exclusivo, exceto quando houver risco à saúde da mãe ou do próprio.

Idosos
Garantia dos direitos previstos no Estatuto do Idoso, incluindo direito a acompanhante, opção por tratamentos mais favoráveis e atendimento por profissionais capacitados, assegu-

segura e humanizada.

Mulheres
Direito a acompanhante de sua escolha em consultas, exames, procedimentos e internações.

Em atendimentos com sedação ou rebaixamento do nível de consciência, na ausência de acompanhante indicado, a unidade poderá designar profissional de saúde, preferencialmente do

adicional, garantindo privacidade e conforto.

Pacientes legalmente incapazes

Os direitos e deveres previstos neste manual serão exercidos por seus responsáveis legais, conforme a legislação vigente.

Todo paciente e seus familiares têm o dever de:
Respeitar a diversidade e os direitos dos demais usuários e profissionais.

Adequação ao Estatuto dos Direitos do Paciente (Lei Federal nº 15.378/2026)

1. Contexto Executivo e Justificativa Legal

A promulgação da Lei Federal nº 15.378, de 6 de abril de 2026, instituiu o Estatuto dos Direitos do Paciente no ordenamento jurídico brasileiro. Esta legislação consolida e padroniza normas dispersas

pios fundamentais para a assistência em saúde em estabelecimentos públicos e privados.

O Hospital Nossa Senhora das Dores (HNSD) já possui um Manual de Direitos e Deveres pautado na assistência centrada no paciente, na proteção de dados (LGPD) e na dignidade humana. No

nº 15.378/2026 torna imprescindível a atualização e ampliação do texto institucional para garantir plena conformidade regulatória, mitigar riscos jurídicos e re***forçar a transparência com pacientes e familiares.***

2. Principais Conceitos Introduzidos pela Lei nº 15.378/2026

A nova lei consolida termos e institutos jurídicos essenciais que devem figurar explicitamente no manual reformulado do HNSD:

Autodeterminação: Capacidade de o paciente decidir autonomamente sobre seus cuidados e procedimentos, livre de qualquer coerção externa ou influência subjugante.

Diretivas Antecipadas de Vontade (DAV): Declaração por escrito em que o paciente define previamente os procedimentos, tratamentos e intervenções que aceita ou recusa caso fique impossibi-

tade.

Representante do Paciente (Procurador de Saúde): Pessoa formalmente designada pelo paciente para

tomar decisões sobre sua assistência médica na eventualidade de incapacidade temporária ou permanente de manifestação ***autônoma.***

Consentimento Informado e Esclarecido: Manifestação de vontade livre e esclarecida, obtida após a prestação de informações claras, detalhadas e compreensíveis sobre diagnóstico, prognós-

ternativas terapêuticas.

Cuidados Paliativos Integrais: Assistência multiprofissional prestada a pacientes com enfermidades graves, evolutivas e sem possibilidade de cura, focando no alívio do sofrimen-

espiritual.

3. Autonomia e Diretivas Antecipadas de Vontade (DAV)

• O paciente tem o direito de exercer sua autodeterminação e participar ativamente de todas as decisões relativas ao seu plano terapêutico, incluindo o direito de aceitar ou recusar tratamentos, procedimentos diagnósticos ou intervenções propostas.

• É assegurado ao paciente o direito de registrar suas Diretivas Antecipadas de Vontade (DAV), manifestando formalmente suas preferências relativas a cuidados de saúde e limite de interven-

pacidade deliberativa.

• O paciente possui o direito de designar, por registro escrito ou procuração específica, um Representante/Procurador de Saúde encarregado de tomar decisões em seu benefício caso venha a

municação ou discernimento.

3.1. Transparência Assistencial e Segunda Opinião

É direito do paciente receber informações claras, acessíveis

e pormenorizadas a respeito de seu diagnóstico, prognóstico, opções terapêuticas, riscos e benefícios de exames e cirurgias.

• O paciente ou seu acompanhante possui o direito de questionar a equipe assistencial sobre a identificação dos profissionais, higienização de mãos e instrumentos, bem como sobre a proce-

de dos medicamentos e insumos administrados.

• É garantido ao paciente o direito de solicitar segunda opinião médica referente ao seu diagnóstico ou conduta terapêutica proposta.

3.2. Acesso ao Prontuário Médico

• É assegurado ao paciente o acesso irrestrito, imediato e gratuito ao seu prontuário médico, bem como a obtenção de cópias integrais ou relatórios médicos, sem a necessidade de apresentar justificativa prévia ao

3.3. Cuidados Paliativos e Suporte Familiar no Fim da Vida

• O paciente com doença grave, progressiva ou em fase avançada tem direito a cuidados paliativos integrais por equipe multidisciplinar, visando ao controle da dor e ao alívio do sofrimento físico, psicológico, social e espiritual.

• É garantido o direito ao suporte humanizado aos familiares e ao respeito ao local de preferência para o processo de finitude, conforme normativas operacionais e assistenciais do estabeleci-

3.4. Privacidade e Sigilo Pós-Morte

• A confidencialidade, a privacidade e o sigilo em relação a dados pessoais, diagnóstico e prontuário médico continuam plenamente garantidos e protegidos mesmo após o falecimento do paciente.

4 -A Lei nº 15.378/2026 estabelece que o exercício dos direitos é acompanhado do cumprimento de responsabilidades essenciais para o fluxo assistencial seguro:

Veracidade das Informações: Prestar informações exatas e completas sobre seu histórico de saúde, antecedentes médicos, alergias, uso de medicamentos e hábitos relevantes.

Comunicação de Diretivas e Representantes: Informar formalmente à equipe de atendimento e à recepção a existência de Diretivas Antecipadas de Vontade (DAV) ou a indicação de Represen-

cópia dos documentos correspondentes para anexação ao prontuário.

Respeito ao Plano Terapêutico Pactuado: Cumprir as orientações da equipe multiprofissional ou comunicar expressamente a recusa ao tratamento recomendado, assumindo a responsabilidade pelas consequências decorrentes da recusa informada.

Respeito às Normas e à Equipe: Manter atitude respeitosa e urbanidade com os profissionais de saúde, demais colaboradores, pacientes e acompanhantes, zelando pelo ambiente hospitalar.



Matriz de Adequação: Manual Atual vs. Lei nº 15.378/2026

A tabela a seguir correlaciona os pontos do Manual do HNSD com as exigências da Lei nº 15.378/2026, indicando a ação de atualização recomendada:

Tópico / Domínio	Exigência da Lei 15.378/2026	Ação Recomendada para o HNSD
Diretivas Antecipadas (DAV)	Garantia por escrito de aceitação ou recusa prévia de tratamentos.	Inserir cláusula específica e criar fluxo de recepção / anexação no prontuário.
Representante do Paciente	Designação escrita de procurador de saúde para incapacidade.	Incluir direito no manual e termo formal no processo de admissão.
Acesso ao Prontuário	Direito a acesso irrestrito e cópia sem necessidade de justificativa.	Ajustar o texto do manual para remover qualquer restrição ou exigência de motivo.
Segunda Opinião	Direito explícito de buscar nova avaliação médica.	Adicionar item específico na lista de direitos do paciente.
Cuidados Paliativos	Assistência integral contra dor e sofrimento físico/espiritual.	Incluir capítulo/item dedicado aos cuidados paliativos e apoio familiar.



10. Canal de Denúncia

O HNSD disponibiliza um Canal de Denúncia para o registro de condutas inadequadas ou irregularidades. **O acesso está disponível na aba "Contatos" do site institucional: hnsd.org.br.**

As manifestações são tratadas com confidencialidade e imparcialidade, sendo analisadas pela comissão responsável, que adota as providências cabíveis, conforme normas internas e legislação vigente.

11. Relacionamento com o Cliente

O Setor acolhe dúvidas, elogios, sugestões e reclamações, atuando com escuta qualificada e foco na melhoria contínua.

Durante a admissão e a alta hospitalar, a equipe realiza visitas à beira do leito para aplicação da pesquisa de satisfação. O contato também pode ser feito presencialmente, pelos telefones (38) 3839-1419 | 3839-1503 ou pelo e-mail relacionamentocliente@hnsd.org.br.

12. Jornada Assistencial do Cliente



Hospital Nossa Senhora das Dores
Tradição e inovação no cuidado.

Siga nossas redes: @hnsd_itabira
Site: hnsd.org.br

Hospital
Nossa Senhora
das Dores